Fare ricerca, apprendere e condividere in biblioteca

Ilaria Moroni, Monica Vezzosi

L'intermediario della conoscenza può diventare costruttore di conoscenza utile per migliorare la biblioteca e le percezioni dei suoi utenti? Certo non è facile, ma crediamo che sia possibile: si tratta di acquisire un bagaglio di competenze costituito di sapere, saper fare, saper essere e saper divenire o voler essere. Negli ultimi anni anche in ambito biblioteconomico si sta affermando il concetto di un professionista che riflette, apprende in modo attivo, fa ricerca e interviene nel contesto in cui opera facendo tesoro del processo conoscitivo. Prende corpo quindi l'idea di un "bibliotecario ricercatore" che sa padroneggiare i metodi della ricerca sociale al fine di risolvere problemi, prendere decisioni e guidare l'innovazione (Tammaro).

Se si vuole esercitare un ruolo attivo nella società e gestire il cambiamento è necessario saper osservare i comportamenti degli utenti, saper ascoltare i loro bisogni e i loro suggerimenti, saper interpretare correttamente determinati fenomeni e saper guardare oltre il visibile. Tutto questo comporta la conoscenza approfondita dei metodi qualitativi e quantitativi della ricerca sociale, la capacità di utilizzare tecniche e strumenti per raccogliere informazioni sugli oggetti della ricerca e la volontà di modificare a livello micro o macro la realtà esistente in funzione di quanto emerso dal lavoro

JLIS.it. Vol. 2, n. 1 (Giugno/June 2011).
DOI: 10.4403/jlis.it-4618

esplorativo.

Talvolta però l'ostacolo principale sul cammino della conoscenza è rappresentato dagli "occhiali" che si indossano, in maniera più o meno consapevole. La biblioteconomia e la scienza dell'informazione sono tuttora dominate da un approccio positivista, che cerca di spiegare la realtà verificando ipotesi, raccogliendo dati e misurando fenomeni, quantificando comportamenti e valutazioni degli utenti.

Anche laddove l'oggetto da analizzare è la qualità percepita si tende quindi ad adottare i metodi quantitativi della ricerca sociale, che si traducono nella scelta di somministrare questionari di *customer satisfaction*, contenenti molte domande chiuse quali: "Quanto usi il servizio…? Quanto sei soddisfatto del servizio…?". Ne derivano grafici e tabelle che restituiscono un quadro interessante per monitorare il grado di soddisfazione e il livello di utilizzo dei servizi bibliotecari su grandi numeri, ma talvolta poco significativo per comprendere i motivi per cui alcuni servizi sono sottoutilizzati e altri non sono del tutto soddisfacenti.

Come si può scoprire cosa pensano gli utenti della biblioteca e perché si comportano in un certo modo rispetto a servizi e risorse offerte? La risposta sta nell'uso dei metodi qualitativi della ricerca sociale, i cui strumenti di rilevazione sono l'intervista, il *focus group* e l'osservazione. Ma per utilizzare correttamente queste tecniche è indispensabile cambiare *forma mentis* e abbracciare l'approccio interpretativista e costruttivista.

Nel paradigma della ricerca qualitativa la finalità del ricercatore non è quella di spiegare la realtà ma di comprenderla, scoprendo i significati e i valori che le persone attribuiscono a oggetti, fenomeni ed esperienze. In questa prospettiva le domande che si andranno a porre agli utenti di una biblioteca saranno quindi aperte, quali: "Che cosa pensi della biblioteca…? Come mai usi poco il servizio…? Quali suggerimenti daresti per migliorare…?".

In particolare l'adozione della *Grounded Theory*, che si colloca all'interno dei metodi qualitativi della ricerca, vede la conoscenza come un disegno emergente nel corso della stessa ricerca: la teoria che deriverà da osservazioni, interviste e *focus group* sarà quindi "co-costruita" da ricercatore e soggetti-oggetti della ricerca e ogni dettaglio interpretativo servirà come il tassello di un puzzle per comporre un quadro d'insieme utile per descrivere un fenomeno e comprenderlo meglio.

A questo punto apparirà più chiaro il percorso formativo che suggeriamo per sviluppare competenze nell'ambito della ricerca sociale, fondamentali per conoscere gli utenti e migliorare. Richiamando la classica tripartizione dei saperi, a cui va aggiunta la dimensione intenzionale e trasformativa, si potrebbero così sintetizzare le azioni da compiere:

1. *sapere*: conoscere, studiare e approfondire i metodi quantitativi e qualitativi della ricerca sociale;

2. *saper fare*: acquisire abilità, tecniche ed esperienze utili per fare ricerca in ambito bibliotecario;

3. *saper essere*: adottare atteggiamenti mentali e approcci filosofici riconducibili sia al positivismo che all'interpretativismo, soprattutto laddove si tratta di analizzare la qualità percepita, quanto mai soggettiva, relativa e contestualizzata;

4. *saper divenire o voler essere*: apprendere sempre come insegna il *lifelong learning*, diventare agenti del cambiamento nel proprio contesto professionale secondo la prospettiva del *Total Quality Management*, condividere conoscenze ed esperienze nell'ottica di far crescere la "comunità di pratica".

I due contributi che seguono, relativi alla ricerca in biblioteca, forniscono un contributo prezioso per la costruzione di una "cono-

scenza collaborativa"; finalità, oggetto, metodo di ricerca, contesto e destinatari sono completamente diversi, ma in entrambi emerge il desiderio di condividere tecniche o esperienze trasferibili in altri ambiti con gli opportuni accorgimenti. La capacità di comprendere la bontà di un'esperienza e quella di cogliere la possibilità di adottare un metodo di ricerca nel proprio contesto si acquisiscono infatti formandosi su libri e articoli, nelle aule e "sul campo". L'articolo relativo al caso di studio indiano (Tyagi) presenta i risultati di una ricerca sull'uso delle risorse elettroniche tra le varie tipologie di utenti della Mahatma Gandhi Central Library dell'Indian Institute of Technology di Roorkee; in particolare si sono studiati il tipo di risorse elettroniche utilizzate, la frequenza dell'uso, gli ostacoli a un efficace reperimento delle informazioni e la soddisfazione generale per i servizi legati alle risorse digitali.

Sono stati somministrati 400 questionari a docenti, ricercatori e studenti. I risultati emersi dall'analisi sono presentati con tabelle e grafici a barre che riportano le frequenze e le percentuali delle risposte ai vari quesiti. I dati mostrano una diffusa soddisfazione per i servizi elettronici offerti dalla biblioteca, mentre appaiono differenti le motivazioni per cui si accede alle risorse digitali, nonché i livelli di conoscenza e di utilizzo. Sia per i docenti che per gli studenti le risorse elettroniche stanno sostituendo i documenti a stampa nel soddisfare i propri bisogni informativi, tuttavia anche queste ultime mantengono un ruolo essenziale. Gli ostacoli principali incontrati nell'uso degli strumenti digitali sono legati al livello di competenza informativa: per questo motivo le raccomandazioni finali sottolineano la necessità di una migliore comunicazione con gli utenti da parte della biblioteca, nonché il bisogno di formazione e orientamento degli utenti nell'uso delle risorse digitali.

Il contributo sulla *Grounded Theory* (Faggiolani), invece, mira a illustrare un approccio alla ricerca fondato (*grounded*) sui dati e sulla

loro capacità di far emergere i significati dei fenomeni indagati, nonché sulla ricorsività del processo di ricerca: infatti, se nelle indagini di tipo quantitativo il processo di ricerca è tendenzialmente lineare (dall'elaborazione della domanda di ricerca alla comunicazione dei risultati), la ricerca secondo l'approccio della *Grounded Theory* può essere rappresentata come una spirale, in cui il ricercatore verifica e valuta costantemente i risultati e il metodo stesso, modificando il disegno della ricerca secondo quanto "emerge" dall'analisi in itinere. Insieme a un'attenta disamina dei principi alla base di questo approccio e della sua storia, l'autore presenta una ricerca realizzata in quattro biblioteche comunali: l'ambito dell'indagine è la percezione della biblioteca da parte degli utenti reali e potenziali, cioè la biblioteca "ideale" in rapporto alla biblioteca "reale". L'indagine si è servita degli strumenti più tipici della ricerca qualitativa: intervista semi-strutturata e *focus group*. Seguendo i principi alla base della *Grounded Theory* l'indagine è partita con una ricerca di sfondo che ha fatto emergere le diverse criticità, successivamente approfondite man mano che l'indagine (e l'analisi) procedevano. Le successive fasi dell'indagine, tra cui la codifica dei materiali, hanno fatto emergere come categoria centrale dell'identità percepita della biblioteca il tema della socialità: da questo concetto si dipanano sei blocchi di contenuti legati ai temi della partecipazione, del ruolo educativo della biblioteca, del cambiamento in direzione della "modernità", dell'apertura all'esterno, della rivitalizzazione culturale e dello spazio fisico. Il bilancio finale, dal punto di vista della scelta del metodo, sottolinea l'importanza di approfondire l'identità percepita della biblioteca: questo aiuta a interpretare la causa dello scarto tra percezione e realtà e a far sì che "l'immagine della biblioteca non rimanga indietro rispetto a una realtà che sta cambiando molto velocemente".

Riferimenti bibliografici

Corbetta, Piergiorgio. *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*. Vol. 4. Bologna: Il Mulino, 2003.

De Lillo, Antonio. *Metodi e tecniche della ricerca sociale: Manuale d'uso per l'indagine quantitativa*. Milano: Pearson, 2011.

Di Domenico, Giovanni. «La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione». *Biblioteconomia: principi e questioni*. A cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007.

Faggiolani, Chiara. «L'identità percepita: applicare la grounded theory in biblioteca». *JLIS.it* 2.1. DOI: 10.4403/jlis.it-4592. (2011): 4592–1. (Cit. a p. 4).

Moroni, Ilaria. «Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria». *Bollettino AIB* 49.4. (2009): 485–492.

Moroni, Ilaria e Monica Vezzosi. «Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo in un'indagine qualitativa». *Bollettino AIB* 50.1-2. (2010): 89–108.

Pickard, Alison J. *La ricerca in biblioteca: Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*. Milano: Bibliografica, 2010.

Silverman, David. *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*. Roma: Carocci, 2008.

Tammaro, Anna Maria. «La ricerca in biblioteca: Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza». *La ricerca in biblioteca: Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*. Milano: Bibliografica, 2010. (Cit. a p. 1).

Tyagi, Sunil. «Use and Awareness of Electronic Information Sources at IIT Roorkee, India: A Case Study». *JLIS.it* 2.1. DOI: 10.4403/jlis.it-4586. (2011): 4586–1. (Cit. a p. 4).

Vezzosi, Monica. *Information Literacy and Reflective Learning: An action-research experience at the University of Parma*. Newcastle, 2005.

Informazioni

L'autore

Ilaria Moroni
Università degli Studi di Milano-Bicocca
Email: ilaria.moroni@unimib.it

Monica Vezzosi
Università degli studi di Parma
Email: monica.vezzosi@unipr.it

Il saggio

Data di submission: 2011-04-13

Data di accettazione: 2011-04-16

Ultima verifica dei link: 2011-04-26

Data di pubblicazione: 2011-06-15